

SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DAN KUALITAS PELAYANAN

**(Studi Persepsi Stakeholder Terhadap Sistem
Pengendalian Manajemen Dalam Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Di PT. PLN (Persero) UPJ
Ngagel Area Surabaya Selatan)**

Fis AN 19/05

Pra
s

SKRIPSI



OLEH :

VICKY YUDHA PRASETYA

070016271

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GENAP
2004 / 2005**

**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 08 April 2005
Pukul : 08.00 WIB

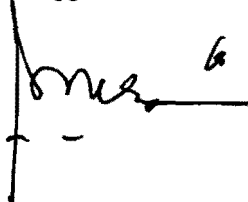
Dewan Penguji :

Ketua Dewan Penguji



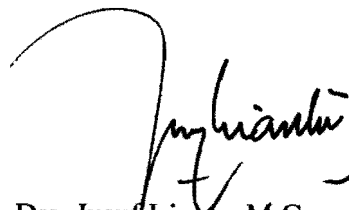
Dr. Falih Suaedi, M.si
NIP. 131.801.403

Anggota



Drs. Roestoto Hartojo Poetro, S.U
NIP. 130.783.545

Anggota



Drs. Jusuf Irianto, M.Com
NIP. 132.048.915

ABSTRAKSI

PT. PLN (Persero) sebagai salah satu perusahaan sektor publik yang dibentuk oleh pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi terjaminnya kebutuhan pasokan listrik di Indonesia memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan sebaik-baiknya. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pihak PT. PLN (Persero) untuk meningkatkan kualitas layanannya. Salah satunya melalui sistem pengendalian manajemen yang bertujuan untuk menjaga atau meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. PLN (persero) dalam memberikan pelayanan kepada publik. Namun dalam banyak kasus yang sering terjadi adalah banyak timbul keluhan dan protes masyarakat terhadap PT. PLN (Persero) sebagai akibat dari rendahnya mutu pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero).

Penelitian yang berjudul "Sistem Pengendalian Manajemen Dan Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Persepsi Pegawai Terhadap Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel Area Surabaya Selatan)" ini dengan menggunakan tipe penelitian kualitatif deskriptif berusaha untuk memberikan gambaran secara terperinci terkait dengan kenyataan atau fenomena yang aktual mengenai persepsi pegawai dalam memandang kemampuan sistem pengendalian manajemen dalam menjaga atau meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Penelitian ini hanya membahas dua unsur dari sistem pengendalian manajemen yaitu penilaian prestasi kerja dan sistem kompensasi. Disamping itu, penelitian ini juga berusaha membahas bagaimana sebenarnya persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (persero) UPJ Ngagel.

Seperti dijelaskan diatas, penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif deskriptif dimana metode wawancara, observasi serta penggunaan dokumen sebagai sumber data sekunder merupakan metode yang digunakan dalam pengumpulan data. Wawancara langsung dilakukan dengan 8 informan dari pihak PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel serta 4 informan dari pihak pelanggan dengan menggunakan tehnik *purposive sample*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum sistem pengendalian manajemen belum mampu secara maksimal meningkatkan semangat dan gairah kerja para pegawai baik dalam melaksanakan tugas-tugas setiap harinya maupun dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan untuk persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan secara umum pelanggan berpendapat pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (persero) masih kurang baik.